



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**TUGAS-TUGAS OMBUDSMAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG  
NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK  
INDONESIA DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN  
SIPIL KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh**

**ANDRIANTONI**  
**NIM: 11427100524**

**JURUSAN ILMU HUKUM  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2021**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

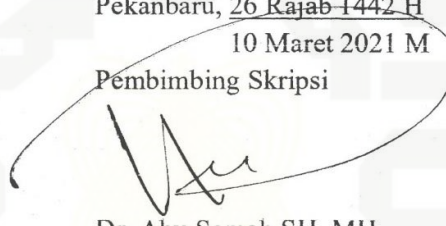
**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul: **“Tugas-tugas Ombudsman Berdasaskan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”** yang ditulis oleh:

Nama : ANDRIANTONI  
 NIM : 11427100524  
 Program Studi : ILMU HUKUM

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam siding munaqasah Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 26 Rajab 1442 H  
 10 Maret 2021 M  
 Pembimbing Skripsi

  
Dr. Abu Samah SH, MH  
 NIK. 13017087

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *"TUGAS-TUGAS OMBUDSMAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU"* yang ditulis oleh :

Nama : **ANDRIANTONI**  
 NIM : 11427100524  
 Program Studi : Ilmu Hukum

Telah dimunaqasahkan pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 27 April 2021  
 Waktu : 08.30 WIB  
 Tempat : Auditorium Fakultas Syariah dan Hukum

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sutan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 03 Mei 2021 M  
**TIM PENGUJI MUNAQASAH**

Ketua  
**Firdaus, SH., MH**

Sekretaris  
**H. Henrizal Hadi Wahab, LC., Msi**

Penguji I  
**Basir, SH., MH**

Penguji II  
**Nurhidayat, SH., MH**

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Mengetahui:  
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



**Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag**

NIP. 19580712 198603 1 005



## ABSTRAK

**ANDRIANTONI**  
**NIM: 11427100524**

**Skripsi** ini berjudul: Tugas-tugas Ombudsman Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik hingga saat ini juga masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien. Namun, pada kenyataannya masih terlihat Kurangnya peran dari Ombudsman RI dalam rangka perlindungan hukum atas tindakan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang terlihat dari laporan masyarakat yang ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI Perwakilan Riau.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Pelaksanaan dan hambatan dalam Tugas-tugas Ombudsman Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Untuk yang menjadi sampel dalam penelitian ini: 1) Kepala perwakilan Ombudsman Riau dan Staf, 2) Masyarakat yang mengalami praktik Maladministrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan Kajian Kepustakaan dan Wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Tugas-tugas Ombudsman berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, tertuang dalam 07 kurang terlaksana. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya laporan masyarakat yang tidak ditindaklanjuti oleh Ombudsman. Penyebab tidak ditindaklanjutinya laporan masyarakat tersebut adalah dikarenakan kelengkapan syarat formil dan materil dari laporan tersebut yang masih kurang. Seharusnya Ombudsman melaksanakan tugas-tugas sebagai berikut: melakukan pemeriksaan substansi atas laporan; menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman; Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; Melakukan koordinasi dan kerjasama Kemasyarakatan dan perseorangan; Membangun jaringan kerja; Melakukan upaya pencegahan maladministrasi, dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang. Kendala pasti yang dimiliki setiap lembaga negara adalah anggaran. Ombudsman belum memiliki anggaran yang memadai. Selain itu kendala yang dihadapi Ombudsman dalam perkembangannya yaitu masih terjadi resistensi aparatur negara dan juga benturan kewenangan antara Ombudsman Republik Indonesia dengan lembaga negara lain.



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji hanya milik Allah SWT Tuhan sekalian alam yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan tepat pada waktunya. Shalawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Nabi Muhammad Saw yang telah menunaikan amanah dan risalah sehingga kita bisa merasakan nikmatnya Iman, Islam dan Ukhuwah Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Tugas-tugas Ombudsman Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”**. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, Sang Teladan yang membawa kita ke zaman yang penuh dengan kebaikan. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan sebagai salah satu syarat dalam menempuh studi S1 untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada jurusan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari sepenuhnya karya ini tidak terlepas dari bantuan dan doa, dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas bantuan dan doa kepada:

1. Kedua orang tua yang penulis cintai, Ayah Tersayang Akmalludin dan Ibunda tercinta Andriani, yang senantiasa tulus memberikan motivasi, do'a, kasih sayang keikhlasan dan kesabaran serta pengorbanan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

perhatian yang tak henti hentinya mengalir untuk penulis juga memberikan dukungan penulis baik materil dan moril dalam memfasilitasi segala kebutuhan perkuliahan sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi.

2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis unuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Drs H. Hajar, M.Ag selaku dekan Fakultas Syariah Dan Hukum beserta jajaranya yang telah memberikan fasilitas kepada penullis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ketua Jurusan Ilmu Hukum bapak Firdaus SH, MH beserta Sekretaris Jurusan bapak Muslim, S.Ag.Sh.,M.Hum yang telah memberikan wawasan beserta fasilitas kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Dr. Abu Sama, SH. MH Selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya dan dengan sabar memberikan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Bapak Firdaus SH,MH selaku pembimbing akademik yang telah memberikan wawasan dan arahan dalam melaksanakan perkuliahaan sampai bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen yang telah mendidik penulis selama perkuliahan serta seluruh staf dan karyawan Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau atas bantuannya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Seluruh teman – teman jurusan ilmu hukum konsentrasi hukum tata negara 2014 yang telah memberikan doa dan semangat kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini. Sukses untuk kita semua.
9. Seluruh Teman-Teman Sentajo Raya, Padil Putra Firani, SE, M.Si. beserta Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu atas selesainya skripsi ini.

Butuh lembar yang lebih luas untuk nama yang tak tertuliskan, bukan maksud hati untuk melupakan jasa kalian semua. Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain terimakasih sedalam-dalamnya, semoga Allah SWT membalasnya dengan balasan yang berlipat ganda, aaminn. *Wabillahitaufiq Walhidayah Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekanbaru, 20 Ramadhan 1442 H

1 Mei 2021 M

Penulis Skirpsi

ANDRIANTONI

NIM: 11427100524



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
 <b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	 <b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian.....	9
 <b>BAB II      GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	 <b>15</b>
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru .....	15
B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	19
C. Gambaran Umum Ombudsman di Provinsi Riau.....	24
 <b>BAB III      KAJIAN KEPUSTAKAAN.....</b>	 <b>28</b>
A. Tinjauan Umum Pemerintah dan Pemerintah Daerah.....	28
B. Tinjauan Umum Pelayanan Publik.....	33
C. Tinjauan Umum Tentang Maladministrasi .....	41
 <b>BAB IV      HASIL PENELITIAN.....</b>	 <b>52</b>
A. Pelaksanaan Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Pada Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru .....	52
B. Kendala Dalam Tugas-tugas Ombudsman Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam	



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengawasan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	77
<b>BAB V      PENUTUP .....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	81

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Hasil Tindak Lanjut Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat di Provinsi Riau Tahun 2016-2019. ....	4
Tabel 1.2.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	11
Tabel 2.1.	Data Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Berdasarkan Eselon .....	23
Tabel 2.2.	Data Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Berdasarkan Pangkat/Golongan .....	24
Tabel 2.3.	Data Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	24



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan negara dan pemerintahan sangat ditentukan oleh adanya aparat administrasi negara yang melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan. Dalam melaksanakan tugas pembangunan inilah aparat tersebut dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (public service) dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan.<sup>1</sup> Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (selanjutnya ditulis Undang-Undang Dasar 1945) menyatakan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum<sup>2</sup>. Selajutnya pada Pasal 34 ayat (3) ditegaskan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Ketentuan tersebut secara konstitusional telah mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya<sup>3</sup>.

Salah satu ciri pokok negara kesejahteraan adalah adanya wewenang yang luas bagi pemerintah untuk menyelenggarakan fungsi pemerintahan dalam rangka mengupayakan terwujudnya kesejahteraan masyarakat, unsur pengawasan menjadi unsur yang sangat penting untuk mencegah terjadinya interaksi yang

<sup>1</sup> Muchsan, *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah Dan Peradilan Tata Usaha Negara Di Indonesia*, (Yogyakarta: Liberty, 2007), h. 33

<sup>2</sup> Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 Pada Pasal 28 D ayat (1)

<sup>3</sup> Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat (3)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bersifat negatif antara pemerintah dengan rakyatnya, sebagai akibat adanya perbuatan maladministrasi yang berkaitan dengan luasnya wewenang Pemerintah. Keberadaan Ombudsman di berbagai negara modern terutama negaranegara *Welfare State* (Negara Kesejahteraan)<sup>1</sup> merupakan suatu tonggak yang menjadi tumpuan harapan masyarakat atau warga negara untuk mempertahankan hak-haknya yang dirugikan oleh perbuatan pejabat administrasi karena keputusan yang dikeluarkannya.<sup>4</sup>

Ombudsman telah menjadi lembaga alternatif bagi warga masyarakat untuk menyelesaikan keluhan atau ketidakpuasan terhadap birokrasi pemerintah secara cepat, gratis, tidak perlu bayar pengacara dan aman (kerahasiaan pelapor terlindungi). Penyelesaian melalui lembaga peradilan untuk masalah maladministrasi telah banyak ditinggalkan karena sangat lamban, mahal dan jauh dari kemudahan (*non-user friendly*). Tantangan terbesar yang dihadapi oleh Indonesia saat ini adalah bagaimana membangun kredibilitas agar mayoritas rakyat patuh serta mau bekerja sama dengan pemerintahnya. Kredibilitas dapat diproses serta dikembangkan melalui program-program yang memberi kesejahteraan kepada banyak orang, ataupun dengan memberi pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.<sup>5</sup>

Oleh karena itu, untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam pelayanan publik, maka pemerintah membentuk suatu badan pengawas yang berada di luar organisasi pelayanan publik tersebut, atau yang lebih dikenal dengan Ombudsman.

---

<sup>4</sup> Khoirul Huda Kewenangan Ombudsman RI Dalam Menangani Tindakan Maladministrasi Oleh Penyelenggara Pemerintahan. *Jurnal Heritage*, Vol. 3 No. 1 (2015). h. 14.

<sup>5</sup> *Ibid.* h. 14



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, menjelaskan seharusnya Ombudsman memproses setiap laporan dari masyarakat. Hal ini dikarenakan Ombudsman memiliki tugas yang tertuang dalam pasal 7 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 adalah sebagai berikut:<sup>6</sup>

- a. Menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
- c. Menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. Membangun jaringan kerja;
- g. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Berdasarkan pada tugas Ombudsman tersebut, maka seharusnya semua laporan dari masyarakat harus terlebih dahulu diterima dan di proses. Namun pada kenyataannya hanya sebagian kecil laporan yang diterima dan diproses oleh

---

<sup>6</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 7 huruf (a-h)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ombudsman. Sejak dibentuk pada Oktober 2012, keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau diharapkan dapat menjadi lembaga pengawas yang berperan aktif mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di wilayah Provinsi Riau. Fenomena permasalahan pengaduan masyarakat yang dilaporkan kepada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau pada periode Tahun 2016-2019 di Provinsi Riau menunjukkan bahwa masih terdapat laporan yang belum bisa diselesaikan oleh Ombudsman tiap tahunnya. Hal tersebut bisa dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1. Hasil Tindak Lanjut Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat di Provinsi Riau Tahun 2016-2019.**

No	Tahun	Hasil Tindak Lanjut Laporan		Jumlah
		Laporan Masuk	Laporan Yang di Proses	
1	2016	193	7	200
2	2017	185	3	188
3	2018	120	43	163
4	2019	90	3	93

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, 2020

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa dari tahun 2016 sampai tahun 2019 masih terdapat beberapa laporan yang belum bisa diselesaikan oleh Ombudsman. terselesaikannya laporan pengaduan masyarakat mengenai kasus dugaan maladministrasi pelayanan publik akan menjadi tolak ukur keberhasilan dan efektivitas keberadaan Ombudsman RI perwakilan Provinsi Riau dalam memberikan layanan pengaduan atau keluhan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik.

Banyaknya laporan tindakan maladministrasi yang dilakukan di Kota Pekanbaru, menjadikan masyarakat merasa keberadaan Ombudsman ini sangat membantu mereka dalam menyelesaikan kasus maladministrasi dalam pelayanan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

public. Namun pada kenyataannya keberadaan ombudsman ini kurang dirasakan oleh masyarakat, karena dari ratusan laporan yang masuk, hanya sebagian kecil saja yang ditindak lanjuti oleh pihak Ombudsman. Berikut ini data dari beberapa laporan yang belum ditanggapi oleh pihak Ombudsman:

1. Surat pengaduan dari Asriadi, 13 Oktober 2019 Dalam kasus pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Dalam surat tersebut, dijelaskan bahwa pada proses pembuatan E-KTP atas nama Asriadi, yang dilakukan di Kantor Camat Tampan, telah dilakukan proses rekam data sejak 10 April 2019. Namun sampai surat laporan ini dibuat, belum ada E-KTP yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil atas nama Asriadi.
2. Surat pengaduan dari Rahmatullah, 3 Desember 2019 dalam kasus pengaduan pelayanan penerbitan akta lahir anak atas nama Nur Rahmadhani. Akta lahir tersebut telat di urus setelah anak berumur 9 bulan. Oleh karena itu, pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil mengenakan denda sebesar 250.000 kepada orang tua. Seharusnya dalam Standar Operasional di bawah 1 tahun keterlambatan masih belum dikenakan denda.

Banyaknya pengaduan yang masuk ke Ombudsman RI perwakilan Riau, sudah seharusnya laporan tersebut ditindak lanjuti oleh Ombudsman. Namun dari sekian banyaknya laporan yang disampaikan oleh masyarakat, maka hanya sebagian kecil laporan saja yang diproses oleh Ombudsman. Oleh karena itu, pada penelitian ini, peneliti ingin menganalisis tentang Tugas-tugas Ombudsman Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman

Republik Indonesia. Dengan demikian, maka judul penelitian ini adalah: **“Tugas-tugas Ombudsman Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”**.

## **B. Batasan Masalah**

Dalam sebuah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, maka ada pihak yang memberikan pelayanan yaitu pemerintah, dan ada masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. Dalam sebuah pelayanan tentu saja sering terjadi hal-hal yang diluar standar operasional pelayanan, baik itu yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Oleh karena itu, untuk memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat yang merasa dirugikan dalam pelayanan tersebut. Oleh karena itu, pemerintah membentuk suatu badan independen yang bertugas untuk memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat yang menjadi korban maladministrasi oleh pemerintah. Adapun badan yang bertugas dalam memberikan perlindungan hukum kepada korban maladministrasi tersebut adalah Ombudsman. Untuk memberikan batasan dalam pembahasan penelitian ini, maka penulis membatasi kepada hal-hal yang berhubungan dengan Tugas-tugas Ombudsman Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dikaji lebih lanjut dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Bagaimanakah Tugas-tugas Ombudsman Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?
2. Bagaimanakah Hambatan dalam Tugas-tugas Ombudsman Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

**D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

**1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui Tugas-tugas Ombudsman Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui hambatan dalam Tugas-tugas Ombudsman Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

**2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat secara teoritis yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi Peneliti. Kegunaan penelitian bagi penulis adalah untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum, serta menerapkan ilmu yang telah diperoleh serta memberikan pemikiran bagi pengembangan Ilmu, khususnya pada bidang ilmu Hukum Tata Negara.
- 2) Bagi Penelitian Selanjutnya. Bahan masukan bagi peneliti dalam memahami dan mendalami ilmu yang diperoleh selama studi pada jurusan Hukum administrasi negara dengan Pelayanan Publik di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.

b. Manfaat Praktis,

Adapun manfaat secara praktis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi Masyarakat. Dengan melakukan penelitian tentang Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Atas Perbuatan Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- 2) Bagi Instansi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau. Bahan masukan dan informasi bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau Kota Pekanbaru dalam melakukan penanganan pengaduan pelayanan publik dan minat serta kesadaran masyarakat dapat meningkat dalam melakukan pelayanan publik secara baik dan benar.

- 3) Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, bisa dijadikan sebagai bahan rujukan untuk menerapkan standar operasional pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pada instansi. Sehingga mengurangi terjadinya maladministrasi pada pelayanan kepada masyarakat.

## **E. Metode Penelitian**

Untuk menjawab permasalahan yang diteliti tersebut, maka teknik yang digunakan dalam penelitian mengenai Tugas-tugas Ombudsman Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis yang dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat.<sup>7</sup> atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi dimasyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian

---

<sup>7</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 126.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masalah.<sup>8</sup> Penelitian ini termasuk kedalam penelitian empiris, karena hendak mengetahui bentuk Tugas-tugas Ombudsman Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

## 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan kepada masyarakat Kota Pekanbaru yang mengalami praktik maladministrasi pada Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dan Kantor Ombudsman Perwakilan Riau, yang beralamat di Jl. Hang Tuah No. 34, Suka Mulia, Kecamatan Sail Pekanbaru Kota 28131 Telp/Fax: 0761-888100 Telp/Whatsapp: 08119533737 Email pengaduan: [pengaduan.riau@ombudsman.go.id](mailto:pengaduan.riau@ombudsman.go.id)

## 3. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan pihak yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dalam penelitian ini.<sup>9</sup> Populasi adalah sekumpulan objek yang hendak diteliti berdasarkan lokasi penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Sehubungan dengan penelitian ini populasi yang dijadikan dalam sampel ini ialah kepala perwakilan Ombudsman Riau, atau staff Beserta masyarakat yang melakukan pengaduan terkait dengan maladministrasi di Kota Pekanbaru.

Peneliti terlebih dahulu menentukan sampel untuk memperoleh data, yang mana sampel tersebut bagian dari keseluruhan populasi yang

<sup>8</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), h. 15.

<sup>9</sup> Hasanudin Rahman, *Legal Drafting*, (Bandung: PT Citra aditya Bakti, 2000), h. 4.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akan dijadikan objek penelitian yang dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi. Metode yang dipakai adalah metode *purposive*. Metode *Purposive* adalah menetapkan jumlah sampel yang mewakili jumlah populasi yang ada, yang kategori sampelnya itu telah ditetapkan sendiri oleh si peneliti. Untuk yang menjadi sampel dalam penelitian ini: 1) Kepala perwakilan Ombudsman Riau dan Staf, 2) Masyarakat yang mengalami praktik Maladministrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Adapun rincian populasi dan sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2. Populasi dan Sampel Penelitian**

No	Jabatan	Jumlah (orang)	
		Populasi	Sampel
1	Kepala perwakilan Ombudsman Riau dan Staf	20	2
2	Masyarakat yang mengalami praktik Maladministrasi	90	2
3	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru atau perwakilan	1	1
Jumlah		111	5

Sumber Data Olahan 2019

#### 4. Sumber Data

Data-data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan dari berbagai sumber, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data primer, yaitu data yang di perlukan oleh seorang peneliti yang di peroleh dari sumber utama secara langsung. Mewawancarai langsung dengan pihak terkait yang terlibat langsung dan berkompeten tentang permasalahan yang di angkat guna memperoleh informasi yang akurat sehubungan dengan penelitian ini. Dalam

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian ini data primer yang dibutuhkan meliputi tentang Tugas-tugas Ombudsman Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

- b. Data Skunder, yaitu data yang memberikan penjelasan mengenai bahan data, hal ini bisa berupa hasil-hasil penelitian, buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini.
- c. Data tersier, yaitu data yang memberikann penjelasan dan petunjuk terhadap data primer dan bahan data, seperti kamus hukum, ensiklopedia hukum, artikel, dan lain sebgainya. Dengan mengakses internet (website dan situs-situs) yang menyediakan informasi yang berhubungan dan dibutuhkan dalam penelitian ini.

## **5. Teknik Pengumpulan Data**

Mengumpulkan data merupakan langkah untuk memecahkan sesuatu masalah tertentu. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

### **a. Wawancara**

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukarinformasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksiknamakna dalam suatu data tertentu dengan wawancara, peneliti akanmengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

koresponden dan menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi.<sup>10</sup>

b. Kajian Kepustakaan

Jenis penelitian dalam skripsi ini menggunakan jenis penelitian kepustakaan (library research) dimana dalam penelitian ini penulis akan mencari buku-buku yang ada hubungannya dengan Tugas-tugas Ombudsman Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

c. Dokumentasi

Studi dokumen merupakan metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya.<sup>11</sup> Teknik dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data tertulis yang sudah ada sebelumnya. Teknik pengambilan data secara tertulis bersumber pada catatan-catatan, arsip-arsip, gambar atau foto-foto pada acara tertentu yang ada di lokasi penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

<sup>10</sup>Tajul Arifin, *Metode Penelitian*, (Bandung: Cv. Pustaka Setia, 2008), h. 53.

<sup>11</sup>Sanguji dan Sopiah, *Metode Penelitian Dan Pendekatan Praktis*, (Jakarta. Cv Andi Offset, 2010), h, 48

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**6. Teknik Analisis Data**

Setelah penulis memperoleh data dari wawancara maka data tersebut dikumpulkan, diolah dan selanjutnya disajikan dalam bentuk paragraph melalui pendekatan kualitatif. Kemudian dilakukan analisa (pembahasan) dengan cara membandingkan teori-teori hukum atau pendapat-pendapat para ahli dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen sehingga nantinya data yang diperoleh adalah data yang bersifat deskriptif.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

##### 1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Dimasa silam kota ini hanya berupa dusun kecil bernama payung sekaki yang terletak dipinggiran sungai Siak. Dusun sederhana itu kemudian dikenal juga dengan sebutan dusun Senapelan. Desa ini berkembang pesat, terlebih setelah lokasi pasar (pekan) lama pindah keseberang pada tanggal 23 juni 1784, terciptalah pasar baru yang identik dengan sebutan “Pekanbaru”, nama yang hingga kini dipakai untuk menyebut Kota Pekanbaru. Sejak dulu kegiatan perdagangan telah ramai di kota ini. Sungai siak yang membela kota menjadi jalur pelayaran strategis dari beberapa kota pantai di Provinsi Riau dan juga luar Riau. Sungai ini juga punya peran penting sebagai jalur perdagangan antar pulau dan juga ke luar negeri, terutama Malaysia dan Singapur. Letak kota pun strategis, berada disegi tiga pertumbuhan Indonesia, Malaisia, Singapur dan dijalur lalu lintas angkutan lintas timur sumatra.<sup>23</sup>

Kota Pekanbaru dalam bahasa Melayu dapat diartikan sebagai pasar, sehingga Pekanbaru bermakna sebuah pasar baru. Perkembangan kota ini pada awalnya tidak lepas dari pengaruh fungsi sungai Siak sebagai sarana trasfortasi dalam mendistribusikan hasil bumi dari kawasan daratan tinggi Sumatera. Beberapa sejarawan percaya Sriwijaya pada awalnya

<sup>23</sup> <https://pekanbarukota.bps.go.id> (Diakses pada 28 Februari 2021, pukul 14:00)

berpusat disekitar Candi Muara Takus dan Berkemungkinan kawasan yang berada pada sehiliran aliran Sungai Siak telah menjadi salah satu pelabuhan dari Kerajaan Sriwijaya. Sebuah ekspedisi militer Portugis pada tahun 1514 dikirim menelusuri sungai siak dengan tujuan menemui dan memastikan lokasi dari kerajaan ini.<sup>24</sup>

Kota ini mulai menjadi pemukiman pada masa kesultanan Siak Sri Indrapura, yaitu era kekuasaan Sultan Abdul Jali Alamudin Syah, yang kemudian diteruskan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali. Selanjutnya pada tanggal 23 Juni 1784, berdasarkan musyawara datuk-datuk empat suku ( Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar dan Kampar). Kawasan ini dinamai dengan Pekanbaru. Berdasarkan SK kerajaan yaitu Besluit van Her Inlanche Zelf Destuur van Siak No. 1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru menjadi bagian dari kesultanan Siak dengan sebutan Distrik. Pada tahun 1931, Pekanbaru dimasukkan ke dalam wilayah Kampar kiri yang dikepalai oleh seorang Contoleur yang berkedudukan di Pekanbaru dan berstatus Ianchap sampai tahun 1940. Kemudian menjadi Ibu Kota Onderafdeling Kampar Kiri sampai tahun 1942.<sup>25</sup>

Setelah pendudukan Jepang pada tanggal 8 Maret 1942, Pekanbaru dikepalai oleh seorang Gubernur Militer yang disebut Gokung, kemudian berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 tahun 1948 ditetapkan Kabupaten Kampar dan Kota Pekanbaru diberikan status Kota kecil dan menjadi Kota Praja setelah keluarnya Undang-Undang Nomor 1 tahun 1957. Kota

<sup>24</sup> Badan Pusat Statistik, Kota Pekanbaru Dalam Angka 2019, dari <https://pekanbarukota.bps.go.id> diakses, pada tanggal 27 Februari 2021 pukul 20.00 WIB

<sup>25</sup> Ibid

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru resmi menjadi Ibu Kota Provinsi Riau pada tanggal 20 Januari 1959 berdasarkan Kepmendagri Desember 54/I/44-25 sebelum nya yang menjadi Ibu Kota adalah Tanjung Pinang (yang kini menjadi Ibu Kota Provinsi Kepulauan Riau).

## 2. Kondisi Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru terletak antara  $101^{\circ} 14' 101^{\circ} 34'$  Bujur timur dan  $0^{\circ} 25' 0^{\circ} 45'$  Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 50 meter. Permukiman wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar 5 sampai dengan 11 meter berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor. 19 tahun 1987 tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari  $+444.50 \text{ km}^2$ . Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah  $632.26 \text{ km}^2$ .<sup>26</sup>

Batas Wilayah secara umum Kota Pekanbaru berbatasan dengan Daerah-Daerah berikut:

- a. Sebelah Utara: Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- b. Sebelah Selatan: Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- c. Sebelah Timur: Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- d. Sebelah Barat: Kabupaten Kampar.

## 3. Visi dan Misi Kota Pekanbaru

Visi: “Visi Kota Pekanbaru 2021 sesuai Perda Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2001, yaitu” **Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai**

<sup>26</sup> Badan Pusat Statistik, Pekanbaru Dalam Angka, 2014, h. 3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Pusat Perdagangan Dan Jasa, Pendidikan Serta Pusat Kebudayaan Melayu, Menuju Masyarakat Sejahtera Berlandaskan Iman Dan Taqwa.”**

Untuk percepatan pencapaian visi Kota Pekanbaru 2021 dimaksud, Walikota dan Wakil Walikota Pekanbaru terpilih periode 2017-2022, menetapkan Visi Antara untuk lima (5) tahun kepemimpinannya yaitu: **“Terwujudnya Pekanbaru sebagai Kota Metropolitan yang Madani”.**

Untuk mewujudkan Visi tersebut, maka ditetapkan Misi Kota Pekanbaru yaitu:

- a. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi tinggi, bermoral, beriman dan bertaqwa serta mampu bersaing di tingkat lokal, nasional maupun internasional.
- b. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui peningkatan kemampuan/ keterampilan tenaga kerja, pembangunan kesehatan, kependudukan dan keluarga sejahtera.
- c. Mewujudkan masyarakat berbudaya melayu, bermartabat dan berna'wah yang menjalankan kehidupan beragama, memiliki iman dan taqwa, berkeadilan tanpa membedakan satu dengan yang lainnya serta hidup dalam rukun dan damai.
- d. Meningkatkan infrastruktur daerah baik prasarana jalan, air bersih, energi listrik, penanganan limbah yang sesuai dengan kebutuhan daerah terutama infrastruktur pada kawasan industri, pariwisata serta daerah pinggiran kota.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Mewujudkan penataan ruang dan pemanfaatan lahan yang efektif dan pelestarian lingkungan hidup dalam mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.
- f. Meningkatkan perekonomian daerah dan masyarakat dengan meningkatkan investasi bidang industri, perdagangan, jasa dan pemberdayaan ekonomi kerakyatan dengan dukungan fasilitas yang memadai dan iklim usaha yang kondusif.

**B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

**1. Sejarah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 bahwa Penyelenggaraan Catatan Sipil yang semua merupakan tanggung jawab Departemen Kehakiman, dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri, yang petugas pencatatannya dinamakan Pegawai Catatan Sipil dan Pemerintahan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah. Pegawai tersebut ditunjuk dan diberi wewenang untuk menyelenggarakan pencatatan-pencatatan yang dilakukan dengan membuat akta didalam daftar yang sudah ditentukan, dengan masing-masing peristiwa, sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Akta Catatan Sipil merupakan akta otentik yang didalam hukum pembuktian mempunyai kekuatan yuridis bukti diri seseorang.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan, (Pekanbaru, PPID Kota Pekanbaru, 2021), h. 4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sejalan dengan perkembangan Administrasi Catatan Sipil maka dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 Tahun 1993 Kantor Catatan Sipil Kotamadya Pekanbaru dialihkan statusnya dari tipe C menjadi tipe B dan untuk kegiatan operasionalnya ditindaklanjuti dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor : 698/IX/1993 tentang Struktur Organisasi Kantor Catatan Sipil tipe B Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas, dan selanjutnya ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Tata Kerja Dinas, maka secara resmi urusan Pencatatan Sipil yang dilaksanakan oleh Kantor Catatan Sipil menjadi kewenangan urusan Dinas Pendaftaran Penduduk, yang tugas operasionalnya berdasarkan kepada Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pendaftaran Penduduk Jo Kpts. Walikota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2002 tanggal 24 Januari 2002 tentang Penatausahaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam Kota Pekanbaru yaitu meliputi Kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Penerbitan Akta Catatan Sipil.<sup>28</sup>

Selanjutnya dengan diberlakukannya undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, maka masa berlaku KTP-el

---

<sup>28</sup> Ibid, h. 5

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ditetapkan berlaku seumur hidup dan pencetakan KTP-el yang selama ini dilaksanakannya terpusat di Jakarta diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

## **2. Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah “Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Tertib, Cepat dan Akurat”.

Misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah “Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Yang Memiliki Kompetensi Tinggi, Bermoral, Beriman dan Bertakwa Serta Mampu Bersaing ditingkat Lokal, Nasional, dan Internasional”.<sup>29</sup>

## **3. Rincian Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

### **a. Tugas Pokok**

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Ibid,h. 6.

<sup>30</sup> Ibid, h. 7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**b. Fungsi**

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut di atas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi: <sup>31</sup>

- 1) Penyusunan program dan anggaran;
- 2) Pengelolaan keuangan;
- 3) Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik daerah;
- 4) Pengelolaan urusan ASN;
- 5) Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- 6) Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- 7) Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk; h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- 8) Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- 9) Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;

---

<sup>31</sup> Ibid, h. 8



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 10) Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- 11) Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- 12) Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
- 13) Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 14) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**c. Sumber Daya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

Dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki jumlah personil sebanyak 88 (delapan puluh delapan) orang yang berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN). Adapun susunan komposisi pegawai yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berdasarkan eselon, pangkat/golongan dan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel-tabel sebagai berikut:<sup>32</sup>

**Tabel 2.1.**  
**Data Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Berdasarkan Eselon**

No	Eselon	Jumlah (Orang)
1	Pejabat Eselon II	1
2	Pejabat Eselon III	5
3	Pejabat Eselon IV	37
4	Non Eselon	45
5	Tenaga THL	75
Jumlah		163

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2021

<sup>32</sup> Ibid, h. 9

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 2.2.**

**Data Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Berdasarkan Pangkat/Golongan**

No	Pangkat/Golongan	Jumlah (Orang)
1	Golongan IV	10
2	Golongan III	53
3	Golongan II	25
Jumlah		88

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2021

**Tabel 2.3.**

**Data Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)
1	Pasca Sarjana / S2	6
2	Sarjana / S1	37
3	Sarjana Muda / Diploma III	10
4	SLTA	36
5	SD	1
Jumlah		93

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2021

## C. Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia

### 1. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia

Komisi ombudsman nasional dibentuk pada tahun 2000 berdasarkan keputusan presiden nomor 44 tahun 2000, pembentukan komisi ombudsman di maksudkan untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan oleh penguasa, membantu penguasa agar bekerja secara efektif dan efisien, menanamkan sistem akuntabilitas kepada setiap penyelenggara kekuasaan publik, karena pembentukan komisi ombudsman nasional masih dibentuk berdasarkan keputusan presiden, maka untuk lebih memantapkan posisinya dari segi hukum perlu dibentuk atas dasar undang-undang tersendiri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam perkembangannya pada tahun 2008 disahkanlah undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman republik Indonesia, dengan adanya undang-undang ini komisi ombudsman nasional yang sebelumnya dibentuk berdasarkan keputusan presiden telah berubah nomenklatur penyebutannya dari "Komisi Ombudsman Nasional" menjadi "Ombudsman Republik Indonesia"<sup>33</sup>

Ombudsman republik Indonesia perwakilan provinsi riau dibuka sejak tanggal 30 oktober 2012, jadi bisa dikatakan sangat baru dibuka ombudsman republik Indonesia perwakilan provinsi riau. Adapun alamat ombudsman republik Indonesia perwakilan provinsi riau adalah terletak di jalan Arifin Achmad, Komp. Mega Asri, Blok A.7, Marpoyan damai, Pekanbaru, Telp/Fax: (0761) 8417770 Sejak dilantik sejak 30 Oktober 2012, ombudsman republik Indonesia perwakilan provinsi riau telah menyelesaikan 11 laporan pengaduan tentang pelayanan publik

## 2. Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia

Dalam melaksanakan kegiatannya ombudsman perwakilan provinsi riau mempunyai visi dan misi yaitu :

**Visi:** Mewujudkan pelayanan publik prima yang menyejahterahkan dan berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia.

**Misi:** melakukan sistem pengawasan , menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik, mendorong penyelenggara negara dan pemerintah agar

---

<sup>33</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Bab1, Pasal 1.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lebih efektif dan efisien , jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran serta keadilan, dan mendorong terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis teknologi informasi. Dalam visi dan misi tersebut tertera jelas bahwa memang yang menjadi fokus utama kerja dari ombudsman republik Indonesia adalah untuk pelayanan publik yang lebih baik

**3. Susunan Struktur Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau**

Kepala ombudsman perwakilan provinsi riau adalah H. Ahmad Fitri, sebelum menjadi kepala ombudsman perwakilan provinsi riau, Ahmad Fitri merupakan wartawan media cetak Riau Pos. Bambang Pratama merupakan asisten bidang pengaduan dan pelaporan, Dasuki merupakan asisten bidang investigasi sedangkan Eddy Faishal merupakan asisten bidang analisa kasus. Pada awal tahun 2014, Eddy faisal mengundurkan diri menjadi asisten di ombudsman perwakilan provinsi riau.

Tugas ombudsman nasional juga berbeda dengan tugas lembaga swadaya masyarakat, ombudsman harus membatasi diri sedemikian rupa hingga tidak terjadi duplikasi penanganan masalah pengaduan dengan lembaga-lembaga yang ada, misalnya komisi tidak akan mencampuri pengambilan putusan-putusan pengadilan secara teknis, akan tetapi apabila ada kelainan-kelainan dalam prosedur administrasi yang bertentangan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan ketentuan hukum dan perundang-undangan yang diperkirakan dapat mempengaruhi pengambilan putusan itu, maka kelainan prosedur administrasi itulah yang menjadi objek sasaran penelitian ombudsman, demikian juga terhadap lembaga-lembaga kejaksaan, kepolisian dan organisasi administrasi lain-lainnya, maka berdasarkan hal tersebut, bahwa ombudsman tidak memiliki AD/ART, melainkan diatur secara menyeluruh oleh undang-undang, yaitu undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman republik Indonesia.<sup>34</sup>

Berdasarkan pada pasal 7 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 adalah sebagai berikut: Menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan; Menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman; Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan; Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan; Membangun jaringan kerja; Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi; dan Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

<sup>34</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Bab1, Pasal 1.

### BAB III

## KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Tinjauan Umum Pemerintah dan Pemerintah Daerah

##### 1. Pemerintahan

Pemerintahan dalam arti luas adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyatnya dan kepentingan negara sendiri; jadi tidak diartikan sebagai pemerintahan yang hanya menjalankan tugas eksekutif saja, melainkan juga meliputi tugas-tugas lainnya termasuk legislatif dan yudikatif, sehingga sistem pemerintahan adalah pembagaaian kekuasaan serta hubungan antara lembaga-lembaga negara yang menjalankan kekuasaan-kekuasaan negara itu, dalam rangka kepentingan rakyat.<sup>46</sup>

Pemerintahan adalah sebagai alat kelengkapan negara dapat diartikan secara luas dan dalam arti sempit. Pemerintahan dalam arti luas mencakup semua alat kelengkapan negara, yang terjadi dari cabang-cabang kekuasaan eksekutif, legislatif dan yudisial atau alat-alat kelengkapan negara lain yang bertindak untuk dan atas nama negara. Sedangkan Pemerintah juga dapat diartikan dalam arti sempit yaitu pemangku jabatan sebagai pelaksanaan eksekutif atau secara lebih penting, pemerintah sebagai penyelenggara administrasi Negara.<sup>47</sup>

<sup>46</sup> Saldi Isra, *Pergeseran Fungsi Legislatif: Menguatnya model Legislasi Parlementer Dalam Sistem Presidensial Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 23

<sup>47</sup> Bagir Manan, *Teori dan Politik Konstitusi*, (Yogyakarta: Fakultas Hukum UII Press, 2013), h. 101

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Ndharma mendefinisikan pemerintahan adalah orang yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlakukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah.<sup>48</sup> Sebagai pemerintah suatu Negara yang berdaulat, maka harus memenuhi syarat-syarat : 1) Ada Wilayahnya; 2) Ada Rakyatnya; 3) Ada Pemerintahannya; 4) Ada Tujuannya ( Moch. Yamin); 5) Ada Pengakuan.<sup>49</sup>

## 2. Asas-Asas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

Safei, menyebutkan asas adalah dasar, pedoman atau sesuatu yang dianggap kebenaran, yang menjadi tujuan berpikir dan prinsip yang menjadi pegangan. Dengan demikian yang menjadi asas pemerintahan adalah dasar dari suatu sistem pemerintahan seperti ideologi suatu bangsa, falsafah hidup dan konstitusi yang membentuk sistem pemerintahan.<sup>50</sup>

Berdasarkan Pasal 57 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, penyelenggaraan pemerintahan daerah propinsi dan kabupaten/kota terdiri atas kepala daerah dan DPRD dibantu oleh perangkat daerah. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya penyelenggaraan pemerintahan berpedoman pada asas-asas penyelenggaraan pemerintahan daerah yang diatur pada Pasal 58 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, yang

<sup>48</sup> *ibid*, h.145

<sup>49</sup> Yusri Munaf, *Hukum Administrasi Negara*, (Pekanbaru: Marpoyan Tujuh, 2016), h., 57

<sup>50</sup> Inu Kencana Syafii, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011), h.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terdiri atas : 1. Kepastian hukum 2. Tertib penyelenggara negara 3. Kepentingan umum 4. Keterbukaan 5. Proporsionalitas 6. Profesionalitas 7. Akuntabilitas 8. Efisiensi 9. Efektivitas 10. Keadilan.<sup>51</sup>

Berdasarkan penjelasan Pasal 58 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dijelaskan bahwa asas umum penyelenggaraan negara dalam ketentuan ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dari Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (KKN), ditambah asas efisiensi dan efektivitas sebagai berikut:

- a. Asas kepastian hukum, adalah asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggara negara.
- b. Asas tertib penyelenggaraan negara, adalah asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggara Negara.
- c. Asas kepentingan umum, adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif.
- d. Asas keterbukaan, adalah asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap

<sup>51</sup> Indonesia, Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Pasal



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperhatikan perlindungan atas hakasasi pribadi, golongan, dan rahasia Negara.

- e. Asas proporsional, adalah asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara Negara.
- f. Asas profesionalitas, adalah asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Asas akuntabilitas, adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggara negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### 3. Asas- Asas Umum Pemerintahan yang Layak Di Indonesia

Dalam pasal 27 ayat (1) UU No. 14 tahun 1970 ditegaskan :  
”Hakim sebagai penegak hukum dan keadilan wajib menggali, mengikuti, dan memahami nilai-nilai hukum yang hidup dalam masyarakat”. Dengan ketentuan pasal ini maka asas-asas ini memiliki peluang untuk digunakan dalam proses peradilan administrasi di Indonesia. Seiring dengan perjalanan waktu dan perubahan politik Indonesia, asas-asas ini kemudian muncul dan dimuat dalam suatu Undang-Undang yaitu UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Dengan format yang berbeda dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

AAUPL dari negeri Belanda, dalam pasal 3 UU No. 28 tahun 1999 disebutkan beberapa asas penyelenggaraan negara yaitu:<sup>52</sup>

- a. Asas Kepastian Hukum
- b. Asas Tertib Penyelenggaraan Negara
- c. Asas Kepentingan Umum
- d. Asas Keterbukaan
- e. Asas Proporsionalitas
- f. Asas Profesionalitas
- g. Asas Akuntabilitas.

Asas-asas yang tercantum dalam UU No. 28 Tahun 1999 tersebut ditujukan untuk penyelenggara negara secara keseluruhan, sementara asas-asas dalam AAUPL pada dasarnya hanya ditujukan pada pemerintah dalam arti sempit, bukan regering atau overheid, yang mengandung arti pemerintah dalam arti luas. Oleh karena itu, dalam kaitannya dengan proses peradilan, asas-asas yang terdapat dalam UU No. 28 Tahun 1999 tidak memiliki konsekuensi hukum yang sama dengan AAUPL, yang secara aktual telah dijadikan sebagai salah satu penilaian oleh para hakim. Dengan kata lain, asas-asas yang terdapat dalam UU No. 28 Tahun 1999 lebih merupakan jadi etika dalam penyelenggaraan kenegaraan bukan sebagai kaidah hukum.<sup>53</sup>

<sup>52</sup> Yusri Munaf, op cit, h, 68

<sup>53</sup> *Ibid*, h. 69

## B. Tinjauan Umum Pelayanan Publik

### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD RI Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk sehingga terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>54</sup>

Menurut B.Linois, dalam buku etika publik definisi pelayanan publik adalah “semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan juga diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling-tergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah.

<sup>54</sup> Republik Indonesia, Penjelasan Atas Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Bandung: Fokusindo Mandiri, 2014), h.42.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan Publik merupakan pengambilalihan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan, atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.<sup>55</sup>

Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.<sup>56</sup> Namun demikian pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pengertian masyarakat. Karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakan dari pelayanan swasta adalah:

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Contohnya sertifikat, perijinan, peraturan, transportasi, ketertiban, kebersihan, dan lain sebagainya.
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi.
- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam pelayanan

<sup>55</sup> Haryatmoko, *Etika Publik*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011), h. 13.

<sup>56</sup> Indonesia, Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bab II, pasal 2



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun kondisi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.

- d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan
- e. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.

## 2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik kepada masyarakat, mempunyai prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya, sebagai berikut:<sup>57</sup>

- a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan baik. 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam

<sup>57</sup> Rahmayanty, Nina, 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta : Graha. Ilmu. H. 88

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian Waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- e. Tanggung Jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayan publik.
- f. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- g. Kemudahan Akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- i. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainlain.

### **3. Ruang Lingkup**

Secara umum, Pelayanan dapat berbentuk barang yang nyata (tangible), barang tidak nyata (intangible), dan juga dapat berupa jasa. Layanan barang tidak nyata dan jasa adalah jenis layanan yang identik. Jenis-jenis pelayanan ini memiliki perbedaan mendasar, misalnya bahwa pelayanan barang sangat mudah diamati dan dinilai kualitasnya, sedangkan pelayanan jasa relatif lebih sulit untuk dinilai. Walaupun demikian dalam prakteknya keduanya sulit untuk dipisahkan. Suatu pelayanan jasa biasanya diikuti dengan pelayanan barang, demikian pula sebaliknya pelayanan barang selalui diikuti dengan pelayanan jasanya.

Dalam Keputusan Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengelompokan pelayanan publik secara garis besar adalah: Pelayanan Barang Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya. Selanjutnya Pelayanan Jasa Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya. Akhirnya, Pelayanan Adminstratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai benuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya, misalnya, KTP, Akte Kelahiran, Akte kematian, Akte Pernikahan, BPKP, SIM, STNK, IMB, PASPOR, Dan lain-lain. Pelayanan barang publik, jasa publik, dan administratif, tidak saja dilakukan oleh pemerintah, juga dilakukan badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau daerah yang dipisahkan<sup>58</sup>

Menurut Hardiyansyah, jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:<sup>59</sup>

- a. Pelayanan administratif Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
- b. Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- c. Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan

<sup>58</sup> Republik Indonesia, Keputusan Menpan No: 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

<sup>59</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h. 23.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulangan bencana, pelayanan sosial.

#### 4. Ciri -Ciri Pelayanan Yang Baik

Kasmir menyatakan Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut: <sup>60</sup>

- a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Pelanggan ingin dilayani secara prima, oleh karena itu untuk melayani pelanggan salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.
- b. Tersedia karyawan yang baik. Kenyamanan pelanggan juga tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar dan dalam bekerja dalam bidangnya.
- c. Bertanggung jawab kepada pelanggan. Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikannya.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan dapat melakukan sesuai prosedur, layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat

<sup>60</sup> Kasmir, *Etika Customer Servis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012). Cet. Ke-2, h, 257-259

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.

- e. Mampu berkomunikasi. Para karyawan harus mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan pelanggannya. Artinya para karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Menjaga rahasia perusahaan sama artinya dengan menjaga rahasia pelanggan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia pelanggan terhadap siapa pun. Rahasia perusahaan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Setiap karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena karyawan selalu berhubungan dengan pelanggan, maka para karyawan tersebut dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.
- h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan. Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Para karyawan yang lamban akan membuat pelanggan lari, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah. Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan.

Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama agar tidak lari maka perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas *costomer service* khususnya dan seluruh karyawan perusahaan umumnya.

### C. Tinjauan Umum Tentang Maladministrasi

Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.<sup>61</sup>

Penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disebut dengan istilah maladministrasi. Anton Sujata, sebagaimana dikutip Abdul Latif dalam buku Hukum Administrasi dalam Praktik Tindak Pidana Korupsi, menerjemahkan maladministrasi sebagai bentuk penyimpangan pejabat publik. Dari pengertian dasar maladministrasi dapat diartikan sebagai pelayanan yang jelek dari perilaku pejabat publik. Dalam pengertian juridis sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 1 butir 3 Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008, maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut,

<sup>61</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 1 Ayat (3).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan organ perseorangan.<sup>62</sup>

Maladministrasi merupakan salah satu kata yang sangat lekat dengan tugas dan fungsi Ombudsman. Kata ini telah memasyarakat dan menjadi pembicaraan sehari-hari seiring dengan berita tentang kinerja Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawal berlangsungnya reformasi birokrasi. Pada umumnya, masyarakat memahami „maladministrasi“ sebagai kesalahan administratif „sepele,, yang tidak terlalu penting (trivial matters). Padahal menurut pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, pengertian maladministrasi tersebut sangat luas dan mencakup banyak hal yang dapat menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil serta situasi ketidakadilan yang merugikan hak-hak warga negara.<sup>63</sup>

Umumnya jenis-jenis dari Maladministrasi adalah berupa Penyalahgunaan wewenang, Penundaan berlarut, Pengabaian kewajiban hukum, Penyimpangan prosedur, Kelalaian, Tidak transparan, Tidak profesional, Diskriminasi, Tindakan sewenang- wenang, Ketidakjelasan informasi, Salah pengelolaan, serta Ketidakpastian hukum.<sup>64</sup>

Secara sintaksis substansi Pasal 1 butir 3 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI yang memberikan definisi tentang Maladministrasi dapat diurai

<sup>62</sup> Abdul Latif, Hukum Administrasi Dalam Praktik Tindak Pidana Korupsi, (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), h. 3

<sup>63</sup> Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs, Diani Indah Rachmitasari, *Memahami Maladministrasi*, (Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013), cet.1, h. iii.

<sup>64</sup> Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs, Diani Indah Rachmitasari, *op.cit.*, h. 5.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

sebagai berikut: Maladministrasi adalah: 1) Perilaku dan perbuatan melawan hukum, 2) Perilaku dan perbuatan melampaui wewenang, 3) Menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang itu, 4) Kelalaian, 5) Pengabaian kewajiban hukum, 6) Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, 7) Dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan, 8) Menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial, 9) Bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Termasuk bentuk tindakan maladministrasi adalah tindakantindakan yang dilakukan aparatur pemerintah dikarenakan adanya:<sup>65</sup>

1. *Mis Conduct* yaitu melakukan sesuatu di kantor yang bertentangan dengan kepentingan kantor.
2. *Deceitful practice* yaitu praktek-praktek kebohongan, tidak jujur terhadap publik. Masyarakat disuguhi informasi yang menjebak, informasi yang tidak sebenarnya, untuk kepentingan birokrat.
3. Korupsi yang terjadi karena penyalahgunaan wewenang yang dimilikinya, termasuk didalamnya mempergunakan kewenangan untuk tujuan lain dari tujuan pemberian kewenangan, dan dengan tindakan tersebut untuk kepentingan memperkaya dirinya, orang lain kelompok maupun korporasi yang merugikan keuangan negara.
4. *Defective Policy implementation* yaitu kebijakan yang tidak berakhir dengan implementasi. Keputusan-keputusan atau komitmen-komitmen politik hanya berhenti sampai pembahasan undang-undang atau

---

<sup>65</sup> *Ibid.*, h. 12-13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengesahan undangundang, tetapi tidak sampai ditindak lanjuti menjadi kenyataan.

5. *Bureaupathologis* adalah penyakit-penyakit birokrasi ini antara lain:
  - a. *Indecision* yaitu tidak adanya keputusan yang jelas atas suatu kasus. Jadi suatu kasus yang pernah terjadi dibiarkan setengah jalan, atau dibiarkan mengambang, tanpa ada keputusan akhir yang jelas. Biasanya kasuskasus seperti bila menyangkut sejumlah pejabat tinggi. Banyak dalam praktik muncul kasus-kasus yang di peti es kan.
  - b. *Red Tape* yaitu penyakit birokrasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan yang berbelit-belit, memakan waktu lama, meski sebenarnya bisa diselesaikan secara singkat.
  - c. *Cicumloution* yaitu Penyakit para birokrat yang terbiasa menggunakan katakata terlalu banyak. Banyak janji tetapi tidak ditepati. Banyak kata manis untuk menenangkan gejolak masa. Kadang-kadang banyak kata-kata kontroversi antar elit yang sifatnya bisa membingungkan masyarakat.
  - d. *Rigidity* yaitu penyakit birokrasi yang sifatnya kaku. Ini efek dari model pemisahan dan impersonality dari karakter birokrasi itu sendiri. Penyakit ini nampak, dalam pelayanan birokrasi yang kaku, tidak fleksibel, yang pokoknya baku menurut aturan, tanpa melihat kasus-perkasus.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. *Psycophancy* yaitu kecenderungan penyakit birokrat untuk menjilat pada atasannya. Ada gejala Asal Bapak senang. Kecenderungan birokrat melayani individu atasannya, bukan melayani publik dan hati nurani. Gejala ini bisa juga dikatakan loyalitas pada individu, bukan loyalitas pada publik.
- f. *Over staffing* yaitu Gejala penyakit dalam birokrasi dalam bentuk pembengkakan staf. Terlalu banyak staf sehingga mengurangi efisiensi.
- g. *Paperasserie* adalah kecenderungan birokrasi menggunakan banyak kertas, banyak formulir-formulir, banyak laporan-laporan, tetapi tidak pernah dipergunakan sebagaimana mestinya fungsinya.
- h. *Defective accounting* yaitu pemeriksaan keuangan yang cacat. Artinya pelaporan keuangan tidak sebagaimana mestinya, ada pelaporan keuangan ganda untuk kepentingan mengelabui. Biasanya kesalahan dalam keuangan ini adalah mark up proyek keuangan.

Ada pendapat lain mengenai bentuk maladministrasi yang dilakukan oleh birokrat yaitu: <sup>66</sup>

1. Ketidak jujuran (*dishonesty*), Berbagai tindakan ketidak jujuran antara lain: menggunakan barang publik untuk kepentingan pribadi, menerima uang dll.

---

<sup>66</sup> *Ibid.*, h. 13-14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Perilaku yang buruk (*unethical behavior*), tindakan tidak etis ini adalah tindakan yang mungkin tidak bersalah secara hukum, tetapi melanggar etika sebagai administrator.
3. Mengabaikan hukum (*disregard of law*), Tindakan mengabaikan hukum mencakup juga tindakan menyepelekan hukum untuk kepentingan dirinya sendiri, atau kepentingan kelompoknya.
4. dalam menafsirkan hukum, Tindakan menafsirkan hukum untuk kepentingan kelompok, dan cenderung memilih penerapan hukum yang menguntungkan kelompoknya.
5. Perlakuan yang tidak adil terhadap pegawai, tindakan ini cenderung ke perlakuan pimpinan kepada bawahannya berdasarkan faktor like and dislike. Yaitu orang yang disenangi cenderung mendapatkan fasilitas lebih, meski prestasinya tidak bagus. Sebaliknya untuk orang yang tidak disenangi cenderung diperlakukan terbatas.
6. Inefisiensi bruto (*gross inefficiency*), adalah kecenderungan suatu instansi publik memboroskan keuangan negara.
7. Menutup-nutupi kesalahan, Kecenderungan menutupi kesalahan dirinya, kesalahan bawahannya, kesalahan instansinya dan menolak di liput kesalahannya.
8. Gagal menunjukkan inisiatif, kecenderungan tidak berinisiatif tetapi menunggu perintah dari atas, meski secara peraturan memungkinkan dia untuk bertindak atau mengambil inisiatif kebijakan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bentuk-bentuk lain dari maladministrasi adalah diantaranya:<sup>67</sup>

1. Bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan ketepatan waktu dalam proses pemberian pelayanan umum, terdiri dari tindakan penundaan berlarut, tidak menangani dan melalaikan kewajiban.
  - a. Penundaan Berlarut: dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau mengulur-ulur waktu sehingga proses administrasi yang sedang dikerjakan menjadi tidak tepat waktu sebagaimana ditentukan (secara patut) mengakibatkan pelayanan umum yang tidak ada kepastian.
  - b. Tidak Menangani: seorang pejabat publik sama sekali tidak melakukan tindakan yang semestinya wajib dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.
  - c. Melalaikan Kewajiban: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik bertindak kurang hati-hati dan tidak mengindahkan apa yang semestinya menjadi tanggungjawabnya.
2. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan keberpihakan sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi. Kelompok ini terdiri dari persekongkolan, kolusi dan nepotisme, bertindak tidak adil, dan nyata-nyata berpihak.
  - a. Persekongkolan: beberapa pejabat publik yang bersekutu dan turut serta melakukan kejahatan, kecurangan, melawan hukum sehingga masyarakat merasa tidak memperoleh pelayanan secara baik.

---

<sup>67</sup> Ibid., h. 14-18

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

- b. Kolusi dan Nepotisme: dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik melakukan tindakan tertentu untuk mengutamakan keluarga/ sanak famili, teman dan kolega sendiri tanpa kriteria objektif dan tidak dapat dipertanggungjawabkan (tidak akuntabel), baik dalam hal pemberian pelayanan umum maupun untuk dapat duduk di jabatan atau posisi dalam lingkungan pemerintahan.
  - c. Bertindak Tidak Adil: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan tindakan memihak, melebihi atau mengurangi dari yang sewajarnya sehingga masyarakat memperoleh pelayanan umum tidak sebagaimana mestinya.
  - d. Nyata-nyata Berpihak: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik bertindak berat sebelah dan lebih mementingkan salah satu pihak tanpa memperhatikan ketentuan berlaku sehingga keputusan yang diambil merugikan pihak lainnya.
3. Bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih mencerminkan sebagai bentuk pelanggaran terhadap hukum dan peraturan perundangan. Kelompok ini terdiri dari pemalsuan, pelanggaran undang-undang, dan perbuatan melawan hukum.
- a. Pemalsuan: perbuatan meniru sesuatu secara tidak sah atau melawan hukum untuk kepentingan menguntungkan diri sendiri, orang lain dan/atau kelompok sehingga menyebabkan masyarakat tidak memperoleh pelayanan umum secara baik.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

- b. Pelanggaran Undang-Undang: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik secara sengaja melakukan tindakan menyalahi atau tidak mematuhi ketentuan perundangan yang berlaku sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.
  - c. Perbuatan Melawan Hukum: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan perbuatan bertentangan dengan ketentuan berlaku dan kepatutan sehingga merugikan masyarakat yang semestinya memperoleh pelayanan umum.
4. Bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan kewenangan/kompetensi atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan umum pejabat publik kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari tindakan diluar kompetensi, pejabat yang tidak kompeten menjalankan tugas, intervensi yang mempengaruhi proses pemberian pelayanan umum, dan tindakan yang menyimpangi prosedur tetap.
- a. Diluar Kompetensi: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik memutuskan sesuatu yang bukan menjadi wewenangnya sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.
  - b. Tidak Kompeten: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mampu atau tidak cakap dalam memutuskan sesuatu sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tidak memadai (tidak cukup baik).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Intervensi: seorang pejabat publik melakukan campur tangan terhadap kegiatan yang bukan menjadi tugas dan kewenangannya sehingga mempengaruhi proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat.
  - d. Penyimpangan Prosedur: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mematuhi tahapan kegiatan yang telah ditentukan dan secara patut sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan umum secara baik.
5. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sikap arogansi seorang pejabat publik dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari tindakan sewenang-wenang, penyalahgunaan wewenang, dan tindakan yang tidak layak.
- a. Bertindak Sewenang-wenang: seorang pejabat publik menggunakan wewengangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) melebihi apa yang sepatutnya dilakukan sehingga tindakan dimaksud bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, menjadikan pelayanan umum tidak dapat diterima secara baik oleh masyarakat.
  - b. Penyalahgunaan Wewenang: seorang pejabat publik menggunakan wewengangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) untuk keperluan yang tidak sepatutnya sehingga menjadikan pelayanan umum yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.
  - c. Bertindak Tidak Layak/ Tidak Patut: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan sesuatu yang tidak wajar, tidak patut, dan tidak pantas sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
6. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sebagai bentuk korupsi secara aktif. Kelompok ini terdiri dari tindakan pemerasan atau permintaan imbalan uang (korupsi), tindakan penguasaan barang orang lain tanpa hak, dan penggelapan barang bukti.
- Permintaan Imbalan Uang/Korupsi: a. Dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik meminta imbalan uang dan sebagainya atas pekerjaan yang sudah semestinya dia lakukan (secara cuma-cuma) karena merupakan tanggung jawabnya;
  - Seorang pejabat publik menggelapkan uang negara, perusahaan (negara), dan sebagainya untuk kepentingan pribadi atau orang lain sehingga menyebabkan pelayanan umum tidak dapat diberikan kepada masyarakat secara baik.
  - Penguasaan Tanpa Hak: seorang pejabat publik menguasai sesuatu yang bukan milik atau kepunyaannya secara melawan hak, padahal semestinya sesuatu tersebut menjadi bagian dari kewajiban pelayanan umum yang harus diberikan kepada masyarakat.
  - Penggelapan Barang Bukti: seorang pejabat publik terkait dengan proses penegakan hukum telah menggunakan barang, uang dan sebagainya secara tidak sah, yang merupakan alat bukti suatu perkara. Akibatnya, ketika pihak yang berperkara meminta barang bukti tersebut (misalkan setelah tuduhan tidak terbukti) pejabat publik terkait tidak dapat memenuhi kewajibannya.”

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan dari Bab-bab terdahulu, maka penulis dapat menarik kesimpulan antara lain:

1. Tugas-tugas Ombudsman berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, tertuang dalam , Pada 7 sudah cukup terlaksana. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya laporan masyarakat yang tidak ditindaklanjuti oleh Ombudsman. Penyebab tidak ditindaklanjutinya laporan masyarakat tersebut adalah dikarenakan kelengkapan syarat formil dan materil dari laporan tersebut yang masih kurang. Namun Ombudsman tidak memberitahukan kekurangan tersebut pada saat pelaporan, maupun setelah laporan tersebut diperiksa. Penyebabnya adalah dikarenakan kurangnya informasi yang dimiliki oleh ombudsman terkait pelapor, misalnya nomor telpon, alamat email, maupun alamat rumah.
2. Hambatan yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia. Hambatan pasti yang dimiliki setiap lembaga negara adalah anggaran. Ombudsman belum memiliki anggaran yang memadai. Selain itu hambatan yang dihadapi Ombudsman dalam perkembangannya yaitu masih terjadi resistensi aparatur negara dan juga benturan kewenangan antara Ombudsman Republik Indonesia dengan lembaga negara lain. Hambatan

lain adalah kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat yang berakibat pada ketidakpahaman masyarakat akan keberadaan Ombudsman.

## **B. Saran**

Dari penelitian hasil penelitian yang dilakukan penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Upaya yang telah dilakukan Ombudsman untuk mengatasi hambatan yang saat ini dihadapi adalah dengan terus berusaha melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media, antara lain: media elektronik, media massa, maupun penyuluhan secara langsung, serta pengadaan klinik maupun pos-pos pengaduan. Tidak hanya itu Ombudsman juga telah melakukan pembentukan perwakilan Ombudsman di beberapa wilayah di Indonesia. Tidak kalah pentingnya, Ombudsman melakukan kerjasama dengan lembaga negara lain, agar benturan yang sebelumnya pernah terjadi dapat diatasi.
2. Ombudsman Republik Indonesia dapat segera memperluas perwakilan di semua wilayah Indonesia, sehingga lebih mempermudah masyarakat awam yang ingin mengajukan laporan atas pelayanan publik yang dirasa tidak sesuai aturan yang berlaku.
3. Guna mengefektifkan peran Ombudsman Republik Indonesia, maka direkomendasikan agar ditingkatkan sumber daya berupa anggaran serta personil khususnya tenaga asisten Ombudsman untuk perwakilan di daerah-daerah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Diadakan secara berkala penyuluhan secara langsung mengenai Ombudsman Republik Indonesia untuk daerah-daerah yang belum memiliki perwakilan Ombudsman.
5. Ombudsman Republik Indonesia perlu menjalin koordinasi dan kerjasama yang lebih efektif dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya, serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.





## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Latif, *Hukum Administrasi Dalam Praktik Tindak Pidana Korupsi*, Jakarta: Prenada Media Group, 2014,
- Achmad Ali, 2009, *Menguak Teori Hukum (legal teori) dan Teori Keadilan (Judicial Prudence) termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legis Prudence)*, Vol-1, Cet-1, Jakarta: Kencana.
- Adrian Sutedi, 2010, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta: Sinar Grafika,
- Asriadi, Pelapor Terkait Pelayanan Pembuatan KTP. *Wawancara*, Pekanbaru 12 Februari, 2021.
- Badan Pusat Statistik, Kota Pekanbaru Dalam Angka 2019, dari <https://pekanbarukota.bps.go.id> diakses, pada tanggal 27 Februari 2021 pukul 20.00 WIB
- Bagir Manan, *Teori dan Politik Konstitusi*, Yogyakarta: Fakultas Hukum UII Press, 2013,
- Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002.
- Carl Joachim Friedrich, 2004, *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Bandung: Nuansa dan Nusamedia.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan, Pekanbaru, PPID Kota Pekanbaru, 2021,
- Eddy Faisal, Assisten Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, *Wawancara*, Pekanbaru, 3 Februari 2021
- Elsi, Advendi, 2007, *Hukum Dalam Ekonomi*, Jakarta: PT Grasindo.
- H. Ahmad Fitri, SE Kepala Perwakilan Ombudsman Riau, *Wawancara*, Pekanbaru, 3 Februari 2021
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2011,
- Haryanto, *Fungsi-Fungsi Pemerintahan*, Jakarta: Badan Diklat Depdagri. 1997,
- Haryatmoko, *Etika Publik*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011,
- Hasanudin Rahman, *Legal Drafting*, Bandung: PT Citra aditya Bakti, 2000.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs, Diani Indah Rachmitasari, *Memahami Maladministrasi*, Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013, cet.1,

<https://pekanbaru.kota.bps.go.id> (Diakses pada 28 Februari 2021, pukul 14:00)

Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 Pada Pasal 28 D ayat (1)

\_\_\_\_\_, Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat (3)

\_\_\_\_\_, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Bab I, Pasal 1.

\_\_\_\_\_, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 7 huruf (a-h)

\_\_\_\_\_, Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 58

\_\_\_\_\_, Penjelasan Atas Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bandung: Fokusindo Mandiri, 2014,

\_\_\_\_\_, Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bab II, pasal 2

\_\_\_\_\_, Keputusan Menpan No: 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Inu Kencana Syafii, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Jakarta : Rineka Cipta, 2011,

Kasmir, *Etika Customer Servis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012. Cet. Ke-2,

Khoirul Huda Kewenangan Ombudsman RI Dalam Menangani Tindakan Maladministrasi Oleh Penyelenggara Pemerintahan. *Jurnal Heritage*, Vol. 3 No. 1 (2015).

Lili Rasjidi dan I.B Wisa Putra, 1993, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Bandung : Remaja Rosdakarya.

Muchsan, *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah Dan Peradilan Tata Usaha Negara Di Indonesia*, Yogyakarta: Liberty. 2007.

Mulyadi Nasusastro, 2012, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan* Bandung: Alfabeta.

Rahmatullah, Pelapor Terkait Pelayanan Pembuatan KTP. Wawancara, 12 Februari, 2021.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Rahmayanty, Nina, 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha. Ilmu.

Ratminto, dkk, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Belajar,

Saldi Isra, *Pergeseran Fungsi Legislatif: Menguatnya model Legislasi Parlementer Dalam Sistem Presidensial Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010,

Sanguji dan Sopiah, *Metode Penelitian Dan Pendekatan Praktis*, Jakarta. Cv Andi Offset, 2010.

Satjipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum* , Bandung : PT. Citra Aditya Bakti,

\_\_\_\_\_, 2003, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Jakarta: Kompas,

\_\_\_\_\_, 2006, *Ilmu Hukum*, Cet 6, Citra Aditya Abadi, Bandung.

Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta,

Soedjono Dirdjosisworo, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.

Tajul Arifin, *Metode Penelitian*, Bandung: Cv. Pustaka Setia, 2008.

Yusri Munaf, *Hukum Administrasi Negara*, Pekanbaru: Marpoyan Tujuh, 2016,



## DOKUMENTASI



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

**PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Proposal dengan judul "Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang  
Ambudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik  
Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Nama : Andriantoni  
NIM : 11427100524  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Diseminarkan pada  
Hari/Tanggal : Jum'at, 27 November 2020  
Narasumber : Basir, M.H

Telah disepakati sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa Fakultas  
Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kepala Sub. Bagian Akademik

Pekanbaru, 01 Februari 2021

Narasumber

**JALINUS, S.Ag**

NIP.19750801 200701 1 023

**Basir, M.H**

NIP.130217026

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Penelitian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Penelitian tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة والقانون  
FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrandt No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 12 Maret 2021

Un.04/F.I/PP.00.9/897/2021

Biasa

1 (Satu) Proposal

Mohon Izin Riset

Kepada

Yth. Ombutdsman Perwakilan Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama	:ANDRIANTONI
NIM	:11427100524
Jurusan	:Ilmu Hukum S1
Semester	:XIV (Empat Belas)
Lokasi	:Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :Pelaksanaan Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pengawasan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

Rektor  
Dekan  
Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag  
NIP. 19580712 198603 1 005

Tembusan  
Rektor UIN Suska Riau

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Disamping itu, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.





## OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI RIAU

Jl. Jl. Hang Tuah No. 34, Suka Mulia, Kecamatan Sail Pekanbaru Kota 28131

Telp/Fax: 0761-888100 Telp/Whatsapp: 08119533737 Whatsapp: 0811 953 3737

Nomor : PTM-37/PW04.06/0015.2021/II/2021      Pekanbaru, 24 Februari 2021  
 Lampiran : -  
 Perihal : Surat Balasan Penelitian Mahasiswa

Berdasarkan surat Saudara Nomor Un.04/F.I/PP.00.9/897/021 Tanggal 12 Januari 2021, perihal izin melakukan penelitian di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Pekanbaru. Maka bersama ini kami sampaikan kepada Jurusan Ilmu Hukum S1 Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, bahwa mahasiswa yang berketerangan di bawah ini:

Nama	: Adriantoni
NIM	: 11427100524
Semester	: XIV (Empat Belas)
Jurusan	: Ilmu Hukum S1
Judul Penelitian	: Tugas-Tugas Ombudsman Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Telah melakukan penelitian di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Pekanbaru. Dan Pihak Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Pekanbaru telah memberikan data sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa.

Demikian surat ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan atas perhatiannya di ucapkan terimakasih.

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN PROVINSI RIAU  
PLH. KEPALA,

BAMBANG PRATAMA, S.H.

- Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



# JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

## Journal For Islamic Law

JL. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www. Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

HP. 081275158167 – 085213573669

### SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

**NAMA** : ANDRIANTONI

**NIM** : 11427100524

**JURUSAN** : ILMU HUKUM

**JUDUL** : TUGAS - TUGAS OMBUDSMAN BERDASARKAN UNDANG -  
UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN  
REPUBLIK INDONESIA DALAM PENGAWASAN PELAYANAN  
PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN  
SIPIL KOTA PEKANBARU

**Pembimbing:** Dr. Abu Sama, SH. MH.

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 24 Mei 2021

Pimpinan Redaksi



**M. ALPI SYAHRIN, SH., MH., CPL.**

**NIP. 19880430 201903 1 010**

UIN SUSKA RIAU





## BIOGRAFI PENULIS

**Andriantoni**, kelahiran Pulau Komang, pada tanggal 28 April 1996. Anak kedua dari lima bersaudara, dari pasangan Ayahanda Akmaludin dan Ibunda Andriani. Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah Sekolah Dasar di SDN 021 Pulau Komang pada tahun 2003, kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke SMP N 03 Kuantan Tenga, Kabupaten Kuantan Singingi lulus pada tahun 2009, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMA N 02 Teluk Kuantan dan lulus pada tahun 2014, kemudian pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan pada Progran Studi S1 Ilmu Hukum di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis dinyatakan LULUS Ujian Munaqasyah pada tanggal 27 April 2021 dengan judul **“TUGAS- TUGAS OMBUDSMAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU”**

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.